

質問回答書

件名 令和4年度中学校教育用コンピュータサポート業務委託 一式

質 問	回 答
<p>6 ページ (2) 保守サービス業務 メーカーへの修理手配</p> <p>設計書4P(4)「支援 乙の担当者が行う、問い合わせ対応、ハードウェア故障修理手配等をいう」とあり修理費用は乙の負担と認識していますが、確認の為に、メーカーへの修理手配時の修理費用は、本委託の乙の費用に含まれるという理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>ご認識の通りです。</p>
<p>項目なし 問合せ件数に関して</p> <p>問合せ対応の件数に関しては、何件程度/月または、何件程度/11カ月の想定値が有ればご提示下さい。又、この問合せ件数の内、ハード故障(修理対応)の割合(又は件数)の情報が有れば、合わせてご提示下さい。</p>	<p>令和4年度は運用条件が異なり、実績がないため、ご提示できかねます。</p>
<p>仕様書別紙について</p> <p>対象となる機器の、ご導入からこれまでの対象情報機器の修理発生総数を教えてくださいいただけますでしょうか。</p>	<p>運用の想定が異なることから、令和4年度に実施する本委託の仕様に関する質問としては回答できかねます。</p>
<p>仕様書別紙について</p> <p>機器を生徒が自宅に持ち帰る運用をする学校は、何校あるか教えてくださいいただけますでしょうか。</p>	<p>中学校全校を想定しています。</p>

質 問	回 答
<p>仕様書別紙について</p> <p>令和3年度の学校の機器の使用状況を例えば以下のようにお示し頂けませんでしょうか。</p> <p>(お示し例)</p> <p>使用状況 学校数</p> <p>* 毎日 100</p> <p>* 週の半分 20</p> <p>* 週1日以下 20</p>	<p>運用の想定が異なることから、令和4年度に実施する本委託の仕様に関する質問としては回答できかねます。</p>
<p>仕様書別紙 2(2)</p> <p>「2(1)で確認した内容をもとに、メーカーへの修理手配を行う」とありますが、メーカー修理後について質問をお願いします。メーカー修理後のOSやソフトウェアの初期設定費用は、保守サービス業務に含まれるでしょうか？</p>	<p>メーカー修理後のOSやソフトウェアの初期設定費用は本委託に含みません。</p>
<p>仕様書別紙2(2)(ア)</p> <p>「電氣的・機械的事故、本体損傷・画面損傷、水没・水濡れ、落下、いたずら、火災・落雷・破裂(以下略)」とありますが、このうちの「いたずら」について質問をお願いします。端末使用者である児童生徒自身による「いたずら」は保守サービス業務の対象に含まれるでしょうか？</p>	<p>端末使用者である児童生徒自身による「いたずら」が当該児童生徒の故意による破損・故障に該当する場合は対象外とします。</p>
<p>仕様書別紙2(2)(エ)</p> <p>「修理費用が当該端末の再調達価格を上回る場合は代替機を用意し、手配すること」とありますが、こちらの代替機を用意と手配について質問をお願いします。この端末の用意と手配に係る費用は、甲と乙どちらの負担になるのでしょうか？</p>	<p>代替機を用意と手配に係る一切の費用(学校からの故障機送付時の送料及び学校への代替機納品時の送料含む。なお、仕様書別紙2(3)の(イ)に規定する場合を除く。)は受託者(乙)の負担になります。</p>
<p>仕様書別紙2(3)(ア)</p> <p>「メーカーで症状未再現の場合も甲の費用負担なく2(1)(2)の対応を行い、本委託の対象とすること」とありますが、電氣的機械的事故等で修理手配し、メーカーで症状未再現だった場合に「諸費用は全て無償」であるという理解で宜しいでしょうか？</p>	<p>ご認識の通りです。</p>

質 問	回 答
<p>仕様書全般</p> <p>「故障」には、OSやソフトウェアの不具合等は含まれず、機器(ハードウェア)のみという理解で宜しいでしょうか？</p>	<p>ご認識の通りです。</p>
<p>業務委託仕様書 2業務実施時間</p> <p>実働8時間の観点から、8:30～17:30もしくは8:15～17:15での対応は可能でしょうか。</p>	<p>仕様の通りです。</p>
<p>別紙 1業務対象</p> <p>想定されている故障率について、開示頂くことは可能でしょうか。</p>	<p>令和4年度は運用条件が異なり、実績がないため、開示できかねます。</p>
<p>別紙 2業務内容 (1)問合せ対応業務 (3)その他(ウ)</p> <p>・ハードウェアの障害予知アラートは、どのように連絡が来ますでしょうか。 ・電話での受付、メール及びWEB受付については、端末修理の受付対応で、端末の利用の仕方や質問事項についての対応は、含まれない認識で宜しいでしょうか。</p>	<p>・横浜市教育委員会経由で連絡します。 ・ご認識の通りです。ただし、故障及び障害等発生時の一次切り分け、並びに横浜市固有の運用に関する定型的な案内は問い合わせ対応業務に含むものとします。</p>

質 問	回 答
<p>別紙 2業務内容 (1)問合せ対応業務 (イ)</p> <p>・Web受付の構築については、個人情報などを扱うシステム構築が必要で、セキュアな環境構築が必要なため、開札後から5/1の運用スタートまでの構築対応が困難となってしまう。 そのため、電話及びメールでの受付対応は可能でしょうか。 ・もし、横浜市様にてWebサイトをご用意いただいているのであれば、共有させて頂くことは可能でしょうか。 また、ご用意いただいている場合、サーバは事前に用意されたもので、サイト構築及びサイト更新は無しでしょうか。</p>	<p>・仕様の通りです。 ・本市でWebサイトの用意はできません。</p>
<p>別紙 2業務内容 (2)保守サービス業務</p> <p>・端末の発送方法は、受託者から送付箱等を発送し、学校様より送付箱等に故障機器に梱包頂き発送する。 その後、その箱に該当端末(修理完了品)を発送するスキームで宜しいでしょうか。</p>	<p>故障機の発送は運送業者等を手配し、運送業者等が学校を訪問し、故障機を引き取るスキームにしてください。</p> <p>なお、学校から故障機を発送する際の送料及び修理完了品を学校に発送する際の送料は乙の負担とします。</p>
<p>別紙 2業務内容 (2)保守サービス業務 (ア)～(エ)</p> <p>・修理対応については、別メーカー機器への良品交換対応でも宜しいでしょうか。 ・良品交換対応が可能な場合、プロビジョニングやデプロビジョニング等の設定作業は必要になりますでしょうか。</p>	<p>・業務対象機器の後継機種であれば可です。ただし、価格高騰等により後継機種での対応が困難な場合は、業務対象機器と同スペック以上の機器での対応も可とします。その場合は、本市担当者と協議の上、承認を得てください。</p> <p>・設定作業は不要です。</p>

質 問	回 答
<p>仕様書 用語の定義</p> <p>「情報機器 中学校教育用コンピュータ及び同梱の周辺機器全て」と記されていますが、同梱の周辺機器を具体的にお示してください。</p>	<p>電源アダプタ及びケーブルを指しています。本委託の対象機器は、中学校教育用コンピュータ端末本体のみとします。</p>
<p>仕様書3. 業務実施時間</p> <p>「午前8時15分から午後5時30分」と記されています。実施時間の変更は可能でしょうか。また、時間帯別の入電予測をされていればお示してください。</p>	<p>実施時間は仕様の通りです。時間帯別の入電予測はございません。</p>
<p>仕様書5. 報告</p> <p>「レポート形式で甲に報告及び相談」と記されていますが、報告内容・報告方法とご提示いただけないでしょうか。報告フォーム等がございましたらお示してください。</p>	<p>報告内容は、各月の問合せ受付・対応件数の推移やメーカー毎の内訳、課題管理表などを想定しています。</p> <p>また、報告方法はメールでの資料納品を想定しています。</p> <p>詳細は契約締結後に別途提示します。</p>
<p>仕様書9. その他(3)</p> <p>「他の事業者を関与させる場合、関与させる業務の内容、当該事業者の名称、所在等の情報を本市に提供し、その了承を得る」と記されていますが、提供情報内容・提供時期につきご提示いただけないでしょうか。提供フォーム等がございましたらお示してください。特に、代替機手配時はスピード感が必要となるため確認するものです。</p>	<p>基本的な提供情報内容については仕様の通りです。追加の情報が必要な場合には別途ご依頼します。</p> <p>契約締結後、該当することが判明次第、提供をお願いします。</p> <p>様式等の詳細は契約締結後に別途提示します。</p>

質 問	回 答
<p>別紙2. 業務内容(1)</p> <p>「利用者からの故障及び障害発生時等の問合せについて回答・助言を行う」と記されています。仕様書記載の委託業務以外の問い合わせ(ソフトウェアのトラブルなど)についてはエスカレーション先をお示しいただけるとの認識でよろしいでしょうか。また、各種問合せ対応時に連携するため、各機種のご市への納入業者をお示しください。</p>	<p>ご認識の通りです。 その他情報の提供については契約締結後、別途調整となります。</p>
<p>別紙2. 業務内容(1)</p> <p>メール及びWeb サイトでの受付について「受付後、業務実施日で1日以内に1次回答をする」と記されていますが、回答方法はメールによる回答でよろしいでしょうか。</p>	<p>問題ございません。</p>
<p>別紙2. 業務内容(2)</p> <p>「修理手配する対象の範囲及び基準は以下の通り」と記されていますが、範囲及び基準が記されたものに該当しない場合はどのような対応となるのでしょうか。</p>	<p>個別案件となりますので、契約締結後、事案発生時に都度調整となります。</p>
<p>別紙2. 業務内容(2)</p> <p>「修理費用が当該端末の再調達価格を上回る場合は代替機を用意」と記されています。原価の高騰等、上限金額で同等品の代替機が用意できないことも想定されます。同等品の基準をお示しください。</p>	<p>業務対象機器の後継機種を想定していません。ただし、価格高騰等により後継機種での対応が困難な場合は、業務対象機器と同スペック以上の機器での対応も可とします。その場合は、本市担当者と協議の上、承認を得てください。また、代替機は仕様の通り、用意・手配してください。</p>